

金融糾紛調解中心

金融糾紛調解計劃

調解計劃《個案受理準則指引》

2018年1月

金融糾紛調解中心

香港中環雪廠街11號律政中心西座4樓408-409室

電話：3199 5100

傳真：2565 8662

調解計劃《個案受理準則指引》（標準合資格爭議）

除非另有提述，以下指引採用調解中心《職權範圍》內相同的定義。

(A) 凡符合下述所有條件的申請，調解中心都有權受理：

- (1) 每宗客戶申索的申請由合資格申索人提出或由金融機構在取得當事人簽署的同意書（格式如附件 X 所示）後提出；
- (2) 合資格申索人已向有關金融機構提出書面投訴，並已收到有關金融機構發出的最後書面答覆；或合資格申索人已向有關金融機構提出書面投訴超過 60 天（由提出書面投訴當日起計），但仍未收到有關金融機構的最後書面答覆；
- (3) 有關的金融服務提供者必須為金融機構；
- (4) 申索必須屬金錢性質；
- (5) 每宗申索的申索金額不得超過港幣 100 萬元（包括任何指稱為損失的款項的利息）或等值外幣；及
- (6) 爭議必須是由合資格申索人與金融機構在香港境內簽訂或產生的合約或當金融機構作為代理人時，向合資格申索人提供金融服務時的任何作為或不作為所引起的。

(B) 儘管有關申請符合(A) 所述的所有條件，但在下述情況下，調解計劃主任應拒絕受理該申請：

- (1) 申索與金融服務無關；或
- (2) 申索人並沒有(或不可能會)蒙受實際金錢損失，又或不能提供證據以證明其實際金錢損失；或
- (3) 申索並無實據，或屬瑣屑無聊或無理纏擾；或
- (4) 申索屬已向保險投訴局(投訴局)作出的投訴，且正由投訴局審理；
或

**註：如申索人在調解中心處理其個案期間，向投訴局投訴有關金融機構，調解中心獲悉此事後，會終止處理有關個案。
當事人有持續責任就其因合資格爭議的相關事項而提出任何上文所述的投訴，通知調解中心。**

- (5) 調解中心已考慮過或曾拒絕受理的申索所涉及的事項；或
- (6) 申索屬曾循法院訴訟程序處理且已就同一項申索有裁決的案件；
或屬正進行法院訴訟程序(民事或刑事訴訟程序，包括在小額錢債審裁處進行的訴訟程序)的案件，除非(i)法院已命令暫時擱置法律程序，或(ii)由提出申請當日起計的 21 天內或經調解中心合

理地延長的任何其他期限內，法院已收到有關調解及/或仲裁的適當通知，並附上證明文件¹，則作別論；或

註：如一方當事人在調解中心處理其個案期間，向另一方當事人提出訴訟程序，而調解中心獲悉此事，則調解中心將隨即終止處理申請。當事人有持續責任就其因合資格爭議的相關事項而在調解中心處理有關申索期間對另一方當事人提出任何上文所述的訴訟，通知調解中心。

- (7) 申索與金融機構僱員提出的僱傭事宜有關；或
- (8) 申索與金融機構的政策和做法、收取的費用、額外費用、收費或利率有關，但指稱涉及隱瞞、資料披露不足、失實陳述、不正確施行、違反任何法律責任或職責、行政失當，或違反監管規定的爭議除外；或
- (9) 申索與投資表現有關，但指稱涉及隱瞞、資料披露不足、失實陳述、疏忽或違反受信人責任的爭議除外；或
- (10) 申索與金融機構行使遺囑或私人信託賦予的酌情權時所作的決定有關，但指稱涉及疏忽或違反受信人責任的爭議除外；或

¹ 證明文件可能包括但不限於法院命令或法官或聆案官筆錄或法院認收通知書副本。

- (11) 申索是關於金融機構在行使遺囑或私人信託所賦予的酌情權前沒有諮詢受益人，但金融機構其實並無法律責任須作諮詢；或
- (12) 申索涉及(或可能涉及)多於一名合資格申索人聯名持有的戶口，而未獲其他申索人同意便已轉介調解中心處理；或
- (13) 申索是在購買有關金融服務當日起計超過 24 個月提出的，或在合資格申索人首次知悉他因金融服務而蒙受金錢損失當日起計超過 24 個月提出的(兩者以日期較後者為準)。申索人所知悉的事，包括可合理地預期他從觀察所得或可以確定的事實而知悉的事。

調解計劃《個案受理準則指引》（延伸合資格爭議）

除非另有提述，以下指引採用調解中心《職權範圍》內相同的定義。

(A) 凡符合下述所有條件的申請，調解中心都有權受理：

- (1) 申索的申請須為以下任何一種情形並在取得當事人簽署的同意書（格式如附件 X 所示）後提出：
 - (a) 屬合資格申索人或金融機構提出的客戶申索（惟前提是合資格申索人已向有關金融機構提出書面投訴，並已收到有關金融機構發出的最後書面答覆；或合資格申索人已向有關金融機構提出書面投訴超過 60 天（由提出書面投訴當日起計），但仍未收到有關金融機構的最後書面答覆），並且：
 - (i) 金額超逾港幣 100 萬元（包括任何指稱為損失的款項的利息）或等值外幣；及/或
 - (ii) 在購買有關金融服務當日起計超過 24 個月提出的，或在合資格申索人首次知悉他因金融服務而蒙受金錢損失當日起計超過 24 個月提出的（兩者以日期較後者為準）。申索人所知悉的事，包括可合理地預期他從觀察所得或可以確定的事實而知悉的事；
 - (b) 屬金融機構提出的金融機構申索或金融機構反申索。
- (2) 有關的金融服務提供者必須為金融機構；
- (3) 申索必須屬金錢性質；及
- (4) 爭議必須是由合資格申索人與金融機構在香港境內簽訂或產生的合約或當金融機構作為代理人時，向合資格申索人提供金融服務時的任何作為或不作為所引起的。

(B) 儘管有關申請符合(A) 所述的所有條件，但在下述情況下，調解計劃主任應拒絕受理該申請：

- (1) 申索與金融服務無關；或
- (2) 申索人並沒有(或不可能會)蒙受實際金錢損失，又或不能提供證據以證明其實際金錢損失；或
- (3) 申索並無實據，或屬瑣屑無聊或無理纏擾；或
- (4) 申索屬已向保險投訴局(投訴局)作出的投訴,且正由投訴局審理；
或

註：如申索人在調解中心處理其個案期間，向投訴局投訴有關金融機構，調解中心獲悉此事後，會終止處理有關個案。當事人有持續責任就其因合資格爭議的相關事項而提出任何上文所述的投訴，通知調解中心。

- (5) 調解中心已考慮過或曾拒絕受理的申索所涉及的事項；或
- (6) 申索屬曾循法院訴訟程序處理且已就同一項申索有裁決的案件；
或屬正進行法院訴訟程序(民事或刑事訴訟程序，包括在小額錢債審裁處進行的訴訟程序)的案件，除非(i)法院已命令暫時擱置法律程序，或(ii)由提出申請當日起計的 21 天內或經調解中心合

理地延長的任何其他期限內，法院已收到有關調解及/或仲裁的適當通知，並附上證明文件²，則作別論；或

註：如一方當事人在調解中心處理其個案期間，向另一方當事人提出訴訟程序，而調解中心獲悉此事，則調解中心將隨即終止處理申請。當事人有持續責任就其因合資格爭議的相關事項而在調解中心處理有關申索期間對另一方當事人提出任何上文所述的訴訟，通知調解中心。

- (7) 申索與金融機構僱員提出的僱傭事宜有關；或
- (8) 申索與金融機構的政策和做法、收取的費用、額外費用、收費或利率有關，但指稱涉及隱瞞、資料披露不足、失實陳述、不正確施行、違反任何法律責任或職責、行政失當，或違反監管規定的爭議除外；或
- (9) 申索與投資表現有關，但指稱涉及隱瞞、資料披露不足、失實陳述、疏忽或違反受信人責任的爭議除外；或
- (10) 申索與金融機構行使遺囑或私人信託賦予的酌情權時所作的決定有關，但指稱涉及疏忽或違反受信人責任的爭議除外；或

² 證明文件可能包括但不限於法院命令或法官或聆案官筆錄或法院認收通知書副本。

(11) 申索是關於金融機構在行使遺囑或私人信託所賦予的酌情權前沒有諮詢受益人，但金融機構其實並無法律責任須作諮詢；或

(12) 申索涉及(或可能涉及)多於一名合資格申索人聯名持有的戶口；而未獲其他申索人同意便已轉介調解中心處理。